



# Hisense

<http://hisense.fr>

*du 10/10/2018 au 17/10/2018*



**target first**<sup>®</sup>

# Sommaire

- 1 - Introduction de l'analyse  
PAGE 3
- 2 - Dispositif Target First  
PAGE 4
- 3 - Audience  
PAGE 5
- 4 - Leads  
PAGE 6
- 5 - Ventes  
PAGE 7
- 6 - Volume d'activité  
PAGE 8
- 7 - Productivité  
PAGE 9
- 8 - Invitation à chatter  
PAGE 10
- 9 - Conversations  
PAGE 11
- 10 - Motifs des conversations  
PAGE 12
- 11 - Satisfaction  
PAGE 13
- 12 - Callback  
PAGE 14

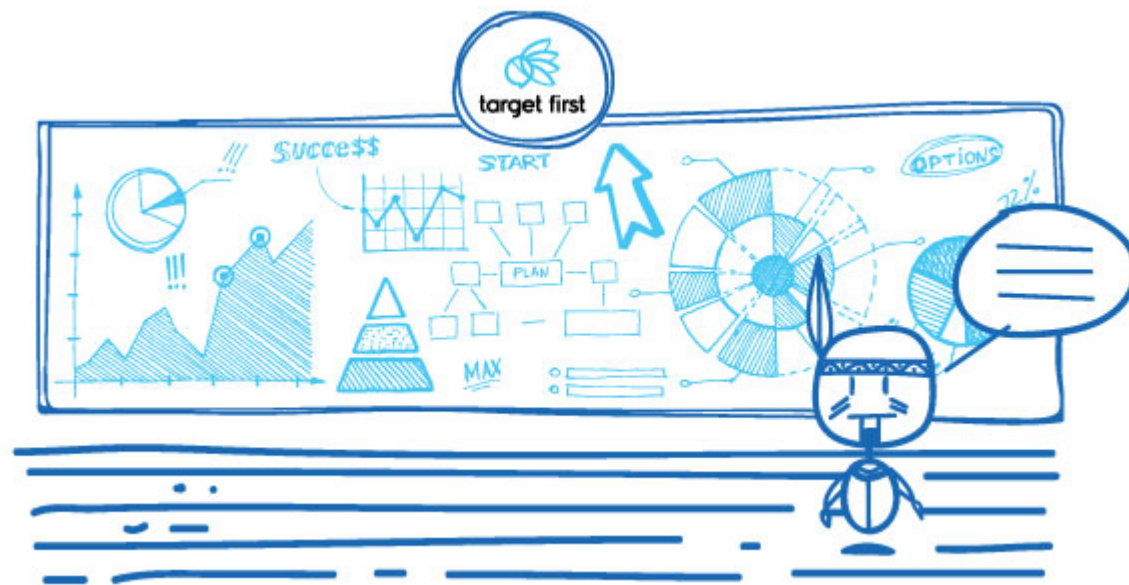


# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 10/10/2018 au 17/10/2018

1 site(s) :

- <http://hisense.fr>



## ↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



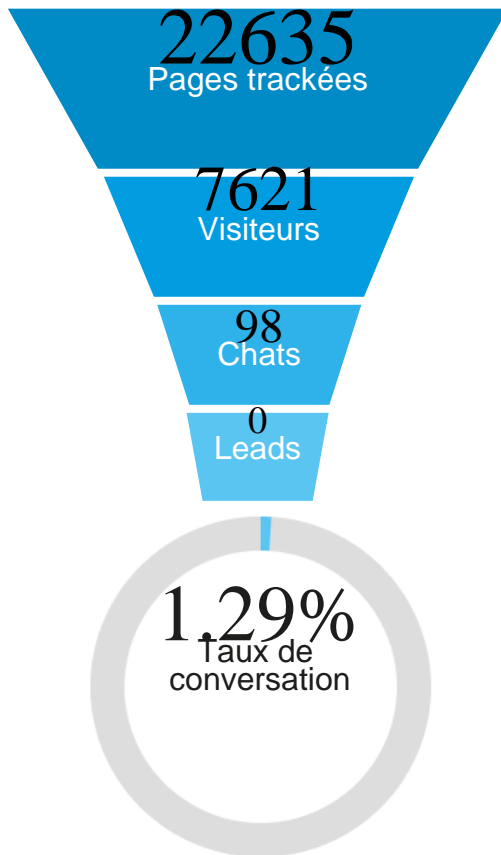
Push marketing



Vous utilisez 2 dispositif(s) sur 6, soit 33% du potentiel Target First

# ↑ 3 - Audience

## Tunnel de conversation



## details



Une page trackée est comptée à chaque fois que le script Target First est appelé.



Internaute en cours de consultation de votre site, tracké par Target First.



Une conversation est comptabilisée s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



Un lead est un ensemble de données récoltées sur un visiteur qualifié.



**Vous avez qualifié 0 visiteurs sur 98 conversations**

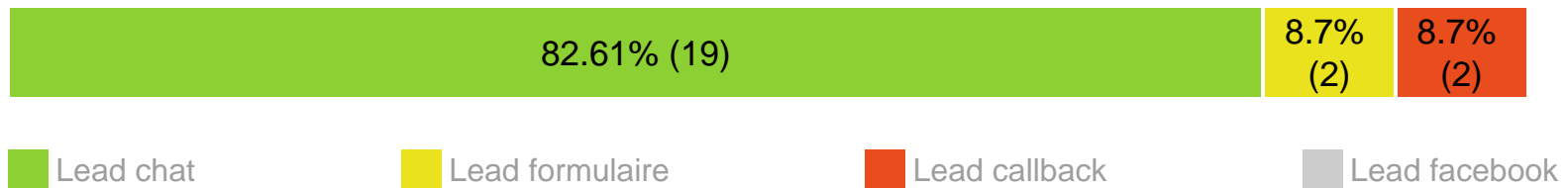
### Notes

Sur un total de 7621 visiteurs ciblés, il y a eu 98 conversations, soit un taux de conversation de 1.29%

## ↑ 4 - Leads

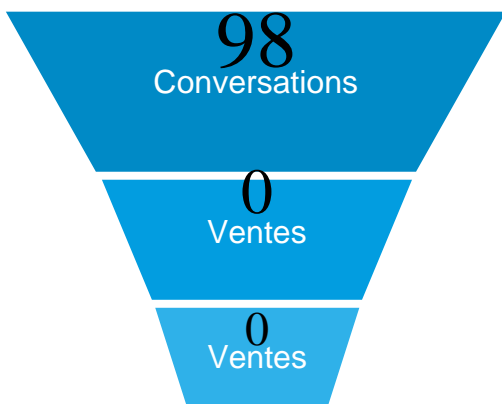
### Leads Totals

Résultat sur 23 leads enregistrés sur cette période



## ↑ 5 - Ventas

### Tunnel de vente



### details



Une conversation est comptabilisée s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



Ventes totales : intégralité des ventes effectuées sur votre/vos site(s).



Ventes après conversation : intégralité des ventes sauvées par le chat Target First.

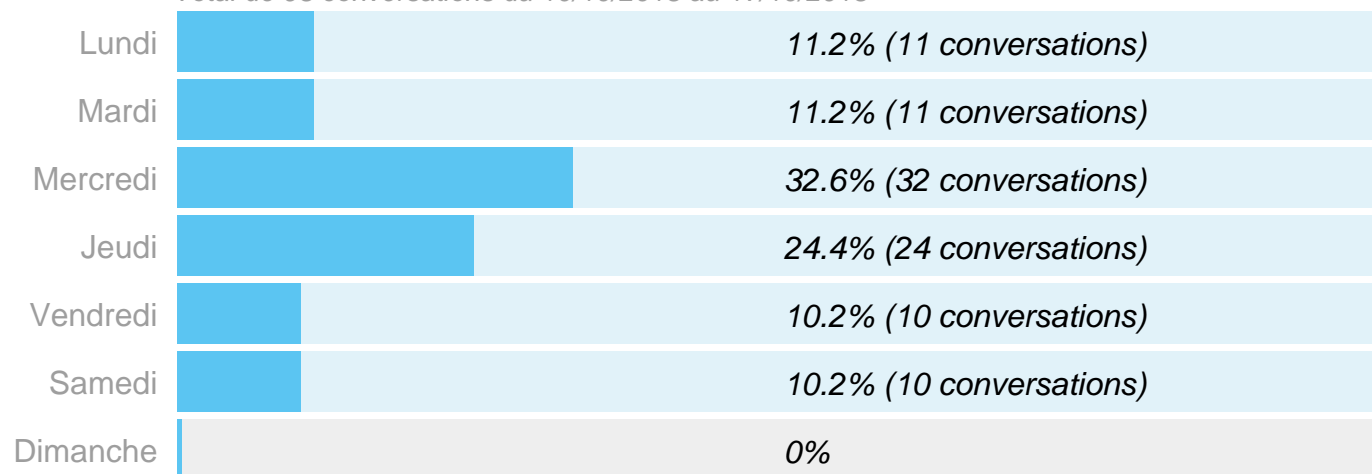
**Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période**

Notes | Le chiffre d'affaire sauvé sur cette période est de 0 €

## ↑ 6 - Volume d'activité

### Prise en charge des visiteurs par conversation par semaine

Total de 98 conversations du 10/10/2018 au 17/10/2018



Sur la période, sont gérés en moyenne 16 conversations par jour, sur 6 jours ouvrés

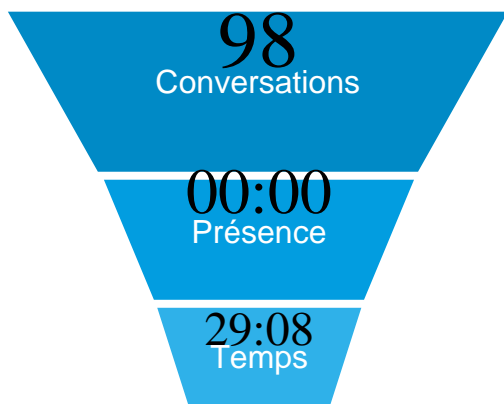
Notes | 10 conversation réalisée le weekend, soit 10%  
Pic d'activité le Mercredi avec 32 conversations



# ↑ 7 - Productivité

temps de présence

details



Une conversation est comptabilisée s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



Temps de présence cumulé des conseillers disponibles ou indisponibles (inclus les superviseurs et ceux qui ne chattent pas).



Temps de conversation en heures cumulées des conseillers. Peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.



Taux d'activité : temps de conversation / temps de présence.

Notes | Sur un total de 7621 visiteurs ciblés, il y a eu 7 conversations manquées soit un taux de 0.09%

## ↑ 8 - Invitation à chatter

Aucun

96 chats

BRUN

26 chats

MOBILE

24 chats

BLANC

7 chats

## ↑ 9 - Conversations

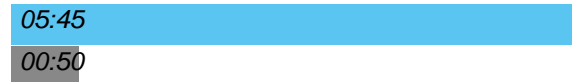
### DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



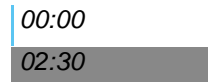
### DMR

(durée moyenne de réponse)



### DMC

(durée moyenne de clôture)



### DMT

(durée moyenne de traitement)



Mes données

Temps de référence

Avec un délai de réponse de 05 minutes et 45 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 52 minutes et 18 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

#### Notes

La durée moyenne de traitement est de 52 minutes et 18 secondes.  
Sur 98 conversations prises en charge, le temps de réponse moyen est de 05 minutes et 45 secondes.

## ↑ 10 - Motifs des conversations

### Motifs de conversations.

Résultat sur 153 conversations. Seul les 5 motifs qui ont été le plus utilisés dans les conversations sont affichés dans ce graphique. Les autres motifs sont regroupés dans une section "autres".



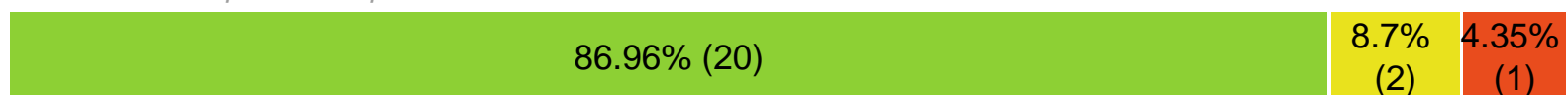
# ↑ 11 - Satisfaction



90.58% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

## Délai d'attente

Résultat sur 23 réponses au questionnaire



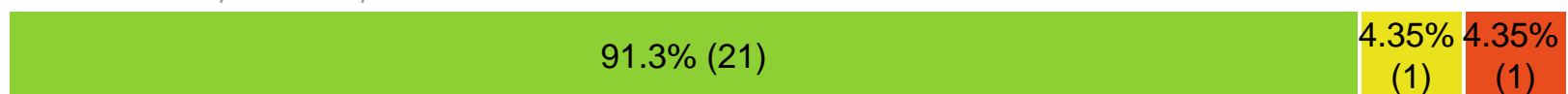
## Qualité de la réponse

Résultat sur 23 réponses au questionnaire




## Qualité de l'accueil

Résultat sur 23 réponses au questionnaire



 Satisfait

 Moyennement satisfait

 Pas satisfait

 Ne se prononce pas

# ↑ 12 - Callback

## Callback

Résultat sur 0 Callback

Aucunes données

■ Appels réussis

■ Appels manqués



Durée totale des appels

Notes

0 appel manqué sur cette période  
Durée moyenne d'un appel 00:00



# Contact

[contact@targetfirst.com](mailto:contact@targetfirst.com)



target first